



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas

**Un modelo de centro de servicios de TI alineado a ITIL
V3 e ISO/IEC 20000**

TESINA

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Alicia Karina RODAS MARTINEZ

ASESOR

Adolfo Marcos SOTELO BEDÓN

Lima, Perú

2010

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA

UN MODELO DE CENTRO DE SERVICIOS DE TI ALINEADO A ITIL V3 E
ISO/IEC 20000

RODAS MARTÍNEZ, Alicia Karina

SOTELO BEDÓN, Adolfo Marcos

Título: Tesina, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Diciembre del 2010

RESUMEN

El Centro de Servicios de TI, por ser un punto de contacto entre los usuarios y la gestión de TI, es una función que cumple un rol muy importante dado que brinda soporte a los procesos de los Servicios TI desde un enfoque de integración de la tecnología con el negocio.

En este trabajo se resalta la relevancia e influencia de éxito que tiene un Centro de Servicios de TI en toda la gestión de TI, además se analiza la estructura, las relaciones con los otros procesos de ITIL, métricas y otros aspectos a tomar en cuenta para ejecutar una implementación exitosa de un Centro de Servicios de TI, con el fin de que se pueda ofrecer un servicio de calidad en una Organización de TI.

Palabra claves: Centro de Servicios, ITIL, ISO/IEC 20000, TI

MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS

FACULTY OF SYSTEMS ENGINEERING

PROFESSIONAL ACADEMIC SCHOOL OF ENGINEERING AND COMPUTER SYSTEMS

MODEL OF IT SERVICE DESK ALIGNED TO ITIL v3 AND ISO/IEC 20000

RODAS MARTÍNEZ, Alicia Karina

SOTELO BEDÓN, Adolfo Marcos

Title: Dissertation, to opt the Professional Title Systems Engineer

Date: December 2010

ABSTRACT

Service Desk as a point of contact between users and IT management is a function plays an important role by supporting the processes of IT services from the viewpoint of integration of technology with the business.

This paper will highlight the relevance and influence of success of a service desk across the IT management also will discuss the structure, relationships with other ITIL processes, metrics and other issues to take into account to run an implementation successful service desk, so it can offer a quality service in an IT Organization.

Keywords: Service Desk, ITIL, ISO/IEC 20000, IT